

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan Teknologi komunikasi saat ini dimanfaatkan oleh praktisi humas sebagai media komunikasi baru, yaitu dengan penggunaan internet dalam melakukan kegiatannya. Keuntungan dari penggunaan internet bisa mengidentifikasi masalah dalam komunikasi, dan bisa menembus ruang waktu dalam pemakaiannya. Ongo(2004:2) dalam bukunya *Cyber Public Relations- Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi* menjelaskan bahwa pada *new media* ini humas memiliki metode dan strategi baru yaitu dengan menggunakan internet sebagai sarana komunikasi dengan publik metode ini disebut dengan *cyber public relations*. Komunikasi melalui internet dianggap efektif dalam kegiatan humas karena menciptakan hubungan *one to one* dari pada media massa lain yang bersifat *one to many*. Sehingga komunikasi yang dilakukan bisa lebih cepat dan tepat karena bersifat langsung. . Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menggunakan salah satu produk internet yaitu *website*,

Berdasarkan hasil Pra-Penelitian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, telah melakukan perubahan berbagai sistem salah satunya yaitu penggunaan *website*, penggunaan *website* ini sesuai berdasarkan instruksi presiden No 3 Tahun 2003, mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E*

*Government*, yang bertujuan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik *Good Governance* dalam pengertiannya mencakup aturan dan institusi yang mendorong administrasi publik yang transparan, efisien, dan akuntabel. Hal itu didukung dalam undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu:

“Pasal 7 Ayat (3): untuk melaksanakan kewajibannya dalam penyediaan informasi publik maka Badan Publik harus membangun dan mengembangkan Sistem Informasi dan Dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah” kemudian, Pasal 4 huruf (b) Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010, tentang Standar Pelayanan Informasi Publik yaitu; “Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien”<sup>12</sup>. Gagasan ini menjadi acuan utama dalam reformasi pemerintahan. Keberadaan internet telah mengubah cara humas untuk menyampaikan informasi dengan publiknya dengan mudah.

Pada perkembangannya *website* Kanwil Kemenag Jabar ini memiliki beberapa aplikasi terbaru untuk menambah layanan kepada publik. Strategi untuk meningkatkan *website* sebagai media informasi publik adalah dengan adanya aplikasi yang berbasis IT seperti penyelenggaraan umrah dan haji yang sudah terdaftar di kemenag dan aplikasi untuk mengenai kegiatan MTQ secara Nasional dimulai dari pendaftaran, dan seluruh informasi nya. Berdasarkan hasil prapenelitian yang dikutip dari *website* Jabarkemenag.go.id Kepala Kantor Wilayah Kemenag Jabar Drs. H.A. Buchori, MM. menyebutkan bahwa

Saat ini Kemenag melalui 11 program direktifnya sedang berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya melalui E-Government. E-government ini merupakan pelayanan digitalisasi dalam proses pelayanan dan kehadirannya didesain untuk memberi kemudahan kepada masyarakat. Salah satu bentuk E-government adalah melakukan pelayanan

online dan pelayanan terpadu satu pintu. (<https://jabar.kemenag.go.id/dberita-504364-kakanwil-kemenag-prov-jawa-barat-tekan-pentingnya-egovernment> diakses pada tanggal 10 Maret 2018)

Pelayanan yang diberikan pada saat ini adalah melalui teknologi informasi yang disediakan merupakan salah satu pengembangan *E-Government* dan menjadikan pelayanan lebih baik atau *Good governance*. Semua kemudahan yang disediakan teknologi harus dimanfaatkan untuk lebih dekat melayani masyarakat.

*Website* dalam bahasa Indonesia merupakan halaman yang berisikan informasi yang bervariasi memuat gambar, teks ataupun artikel yang memiliki fungsi sebagai media komunikasi layanan informasi, hiburan, publikasi, bagi *public* nya, khususnya publik eksternal dengan pengunjung *website* yang satu hari mencapai 2.000 (Dua ribu) merupakan hal yang menarik untuk dilakukan penelitian. Pengaplikasian *website* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah untuk menerapkan transparansi atau keterbukaan di semua tingkatan struktur birokrasi pemerintah sehingga semua pihak dapat dengan jelas mengetahui apa yang sedang direncanakan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil Pra-Wawancara dengan Humas Kanwil Kemenag Jabar Yudi Hermawan mengatakan:

kami memang mengedepankan informasi mengenai kegiatan pejabat, yang didapat dari kemenag setiap daerah, di Provinsi Jawa Barat lalu kami prove/ edit lalu kami inormasikan melalui *website* resmi kami (Hasil Pra-Wawancara dengan Kasubag-Humas dan Informasi, Tanggal 18 Desember 2017).

Strategi baru dalam melakukan komunikasi menggunakan internet ini dimanfaatkan oleh praktisi humas, khususnya humas pemerintah. Adanya internet ini humas pemerintah bisa mengubah pandangan publik terhadap kinerja pemerintah karena informasi saat ini bisa langsung disebarkan melalui internet (Mardhatila, Jurnal Komunikasi, Volume 4 No.1 Februari 2017.2) menjelaskan bahwa humas dalam pemerintah sering dipahami sebagai penghubung penting antara rakyat dan pemerintah. Peran humas sebagai komunikator, fasilitator dan desiminotor yang berperan membuka ruang publik untuk mendapatkan akses informasi yang transparan dan ketepatan konten berita.

H Frazier Moore (1998) dalam bukunya *Public Relations* (Teori dan Praktek) , menjelaskan dasar pemikiran humas dalam pemerintahan berdasarkan pada dua fakta dasar, pertama masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui karena itu para pejabat pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan social, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat.

Ongo (2004:3) dalam bukunya *Cyber Public Relations—Strategi Membangun dan mempertahankan merek Global di Era Globalisasi Lewat Media Online E-PR* (*Electronic Public Relations*), Cyber PR, Online PR, atau *PR on the ne* menjelaskan bahwa keberadaan internet telah mengubah cara humas menyampaikan informasi kepada publiknya. Humas melalui internet memiliki peranan yang lebih besar dan luas dibandingkan dengan humas di dunia fisik, tanpa tergantung perantara, baik

wartawan dan media cetak. Humas dapat memberikan informasi tentang program dan kegiatan pemerintah secara cepat dan tepat serta memperoleh masukan dari publik.

Keunggulan internet ini dimanfaatkan oleh humas untuk mengkomunikasikan pesan organisasi kepada publiknya melalui salah satu produk internet berupa *website*. Adanya penggunaan *website* pada lembaga pemerintahan, dalam penyampaian informasi tidak terjadi begitu saja tanpa adanya peran seseorang atau divisi dalam pengelolaannya. Pengelolaan *website* untuk menyampaikan informasi kepada khalayak biasanya dilakukan oleh humas. *Website* ini digunakan sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik, dengan tidak hanya untuk mendapatkan informasi namun bisa juga menyampaikan aspirasi melalui pengaduan masyarakat, pemerintah memiliki wewenang untuk menyediakan media komunikasi bagi publik.

Berdasarkan data prapenelitian yang dikutip dari *website* resmi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dengan domain [jabarkemenag.go.id](http://jabarkemenag.go.id) bahwa *website* tersebut diantaranya, dikolom *home* terdapat informasi yang disampaikan seperti visi misi lembaga, informasi layanan publik selain itu juga terdapat pengaduan masyarakat disingkat dengan DUMAS, diharapkan masyarakat bisa memberikan pengaduan melalui layanan yang sudah disediakan. *Website* ini juga mengunggah beberapa konten keagamaan seperti informasi mengenai jadwal adzan, media internal, video *live streaming* kegiatan pemerintahan, lalu juga pesan yang dikemas dengan nilai keagamaan. Isi dalam

*website* ini pun dapat mudah diakses oleh masyarakat, dengan cara daftarkan *email* pribadinya untuk registasi lalu berlangganan informasi yang nantinya akan otomatis terhubung. Selain itu *website* dimanfaatkan oleh masyarakat muslim di Indonesia khususnya masyarakat Jawa Barat yang ingin mengetahui informasi mengenai keberangkatan haji, dan jika masyarakat sudah mendaftar haji bisa melihat perkiraan keberangkatan calon Jemaah haji. Kolom lain nya terdapat didalam *website* adalah informasi mengenai pernikahan dan pendaftaran pernikahan yang dihubungkan langsung dengan pihak KUA.

Fungsi diadakan *website* ini agar menciptakan masyarakat yang agamis sebagai sarana keterbukaan informasi publik untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan menjalin hubungan yang harmonis bagi lembaga dengan masyarakat. Kegiatan yang di informasikan melalui *website* adalah hal-hal yang tentunya tidak lepas dari Visi-Misi Kemenag Jabar. Seiring dengan kasus tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana pengelolaan *website* Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat sebagai media informasi publik yang dikelola oleh bagian Humas dan Informasi. Pengelolaan merupakan konsep manajemen sehingga penelitian ini membahas mengenai proses pengelolaan *website*. Setiap Instansi Pemerintah memiliki tujuan yang sama dalam menyampaikan informasi, namun memiliki strategi atau proses pengelolaan yang berbeda-beda. Proses pengelolaan yang dilakukan dimulai dari sebuah Pencarian data dan fakta, perencanaan, implementasi dan yang terakhir evaluasi.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti bermaksud untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena sosial sesuai dengan realitas.

Metode studi kasus digunakan dalam penelitian ini karena peneliti membutuhkan objek penelitian yang spesifik agar diperoleh deskripsi mengenai Pengelolaan *website* sebagai Media Informasi Publik dalam kasus yang spesifik. Cress Well (dalam Ruslan: 2003) mengatakan bahwa Studi kasus merupakan strategi dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Penelitian studi kasus ini berfokus pada spesifikasi kasus Pengelolaan *website* sebagai Media Informasi Publik.

## 1.2.

### 1.3. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada subjek dan pesan. Subjek yang dimaksud adalah Praktisi Humas Lembaga Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, sedangkan pesannya adalah Proses Pengelolaan *website* yang dijadikan sebagai media informasi publik oleh lembaga.

Agar batasan masalah penulis ini lebih terarah dan fokus, maka penulis ingin mengkaji Bagaimana proses pengelolaan *website* yang dijadikan sebagai media informasi publik oleh Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang peneliti rumuskan sebagai berikut :



1. Bagaimana proses *defining public relations problems* pada pengelolaan *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana proses *planning and programming* pada pengelolaan *website*
3. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana proses *taking action and communicating* pada Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ?
5. Bagaimana proses *Evaluation* pada Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses *defining public relations problems* pada pengelolaan *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui proses perumusan *planning and programming* pada Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui proses *taking action and communicating* pada Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui proses *evaluation the program* pada Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.



## **1.5. Ke`gunaan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik secara akademis maupun praktis yang peneliti uraikan sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan secara Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmu komunikasi khususnya bidang *public relations* mengenai pengelolaan *website* sebagai media informasi publik yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan bidang *public relations* peneliti khususnya mengenai pengelolaan *website* sebagai media informasi publik serta memberikan gambaran, pemahaman, informasi bagi semua pihak mengenai bagaimana praktisi humas dalam perkembangan teknologi informasi ini mengelola *website* sebagai media informasi publik.

## **1.6. Landasan Pemikiran**

Landasan Pemikiran ini bertujuan untuk menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, seperti tinjauan pustaka berisikan tentang data-data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah atau hasil penelitian pihak lain yang dapat dijadikan asumsi-asumsi yang memungkinkan terjadinya penalaran untuk menjawab masalah yang diajukan peneliti.

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penelitian ini lebih kaya dan dapat memperkuat kajian pustaka.

**Pertama**, Penelitian yang dilakukan oleh Putra Perdana Ardiyanto, mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung (skripsi, 2015). Penelitian ini berjudul *Pengelolaan Public Relations Online Dalam Upaya Membangun Brand Image Koffie Tijd*. Kualitatif (Deskriptif). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perencanaan *Public Relations Online* dalam upaya membangun *brand image* Koffie Tijd merupakan upaya pengelolaan *website* Koffietijd.co.id yang dilaksanakan oleh Koffie Tijd Cafe&Resto. Membangun *brand image*, serta berupaya meningkatkan jumlah konsumennya, secara langsung mendorong Koffie Tijd Cafe&Resto. Diantaranya, yaitu diferensiasi, logo, *event* (acara), *publications* (publikasi), CSR (*corporate social responsibility*) tanggung jawab sosial perusahaan, *community involvement* (kepedulian terhadap komunitas), dan *news* (berita)

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Tantri Puspita Yazid, mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2012 (Skripsi, 2016). Penelitian ini berjudul *Implementasi Cyber Public Relations Online* melalui pengelolaan *website* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : bagaimana pemanfaatan *website* untuk

mewujudkan *good governance* oleh humas pemerintah Sumatera Barat, dan implementasi *Cyber Public Relations* oleh Humas pemerintah Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian, data dan informasi yang diperoleh dari nara sumber dan didukung dokumen sesuai penelitian lapangan. Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio visual.

Hasil penelitian ditemukan bahwa Sejak dikelola oleh humas dari segi tampilan dan isi menjadi menarik. Namun masih belum dapat dikatakan mampu membantu kerja humas mewujudkan *good governance* dari segi pelayanan publik, karena *website* masih tergolong kedalam web 1.0. Isi dari *website* masih di dominasi oleh pemerintah. Humas pemerintah dan masyarakat mengetahui arti penting *website* apalagi pada jaman sekarang. namun kurang disosialisasikan keberadaan *website* sebagai media informasi baru humas. Pencapaian sebagai peringkat pertama *good governance* dan *clean government* di pulau Sumatera tahun 2010 bukan dikarenakan pengelolaan *website*. Karakteristik mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik oleh humas belum menonjol dalam di dalam *website* pemerintah provinsi Sumatera Barat. pelayanan transparansi dalam *website* menjadi yang diutamakan.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina, Andy Fefta Wijaya, Suryadiz Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya tahun 2014 (Journal Vol 7 Tahun 2014 ). Penelitian ini berjudul Efektivitas *Website* sebagai *Media E-Government* dalam meningkatkan

pelayanan elektronik pemerintah Daerah (Studi pada *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Hasil penelitian ditemukan bahwa *Website* pemerintah kabupaten jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (e-service) seperti mendownload blanko.

**Keempat,** Penelitian yang dilakukan oleh Meilyna Diah Anggrahini Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Veteran Yogyakarta dengan judul Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen dalam Pengelolaan Isi Informasi *Website* Pemda Sebagai *Media Communications Relations* Dengan Masyarakat (Journal, 2014). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, hubungan manusia dengan Pemerintah Kabupaten Sragen Kabupaten memiliki peran dalam pengelolaan organisasi dalam proses pengelolaan konten informasi tercantum dalam situs web Pemerintah Daerah. Hubungan manusia berusaha memenuhi permintaan sosial untuk mendapatkan informasi tentang semua kebijakan, program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Namun, partisipasi aktif masyarakat masih terasa kurang. Hubungan komunikasi berhubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui media online belum dilakukan secara optimal, masih sedikit jumlah masyarakat yang mengenal situs web Pemerintah Daerah. Masyarakat hanya mengambil Keuntungan dari *website* hanya untuk mendapatkan informasi. Dengan demikian, hubungan manusia terus dipertahankan penggunaan media konservatif sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

**Kelima,** Penelitian yang dilakukan oleh Sabrina Hartanto, Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta (Skripsi: 2014), dengan judul *Pengelolaan Website* dalam menyampaikan Informasi kepada publik di instansi pemerintahan (studi komparasi pengelolaan *website* pemerintah Kota Surakarta dan pemerintah kabupaten seragen) (skripsi Tahun 2014) Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif yang pelaksanaannya menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan teknik analisis yang bersifat kualitatif. Parameter yang digunakan untuk membandingkan adalah konsep manajemen media elektronik yang dikemukakan oleh Albarani. Hasil penelitian yang diperoleh adalah terdapat perbedaan maupun persamaan pada pengelolaan *website* pada kedua instansi pemerintahan tersebut. Kedua *website* pemerintah daerah tersebut lebih bersifat informatif daripada komunikatif. Mekanisme pengelolaan pesan pada kedua pemda masih birokratis sehingga pesan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat direspon. Secara keseluruhan, penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan *website* pada Pemkab Sragen tidak lebih tertinggal dengan Pemkot Surakarta.

**Keenam,** Penelitian yang dilakukan oleh Inez Gabrina dan Suharyanti Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie dengan judul *Analisis Strategi Cyber Public Relations PT PERTAMINA (PERSERO) untuk sosialisasi Penyesuaian Harga LPG 12 KG (Studi kasus Pada Kompetisi Blog Kompasiana oleh Pertamina)* Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengetahui latar belakang dipilihnya *cyber public relations* sebagai salah satu

strategi sosialisasi, proses perencanaan dan pelaksanaan strategi *cyber public relations* khususnya Kompetisi Blog Kompasiana, serta mengetahui bagaimana respon publik terhadap kebijakan kenaikan harga LPG 12 kg setelah pelaksanaan Kompetisi Blog Kompasiana. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi *online*, dan penelusuran dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi LPG 12 kg melalui strategi *Cyber PR*



Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan
Putra Perdana Ardiyanto <b>Skripsi 2015</b>	Pengelolaan <i>Public Relations Online</i> dalam upaya membangun <i>Brand Image</i> Koffie Tijd	Kualitatif (Deskriptif)	Perencanaan <i>Public Relations Online</i> dalam upaya membangun <i>Brand Image</i> Koffie Tijd merupakan upaya pengelolaan <i>Website</i> Koffietijd.co.id yang dilaksanakan oleh Koffie TJ Café dan Resto Cafe&Resto. Membangun <i>brand image</i> , serta berupaya meningkatkan jumlah konsumennya, secara langsung mendorong Koffie Tijd Cafe&Resto	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Public Relations Online</i> .	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai <i>brand image</i> sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Pengelolaan <i>website</i> Sebagai Media Keterbukaan Informasi Publik. (Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama)
Tantri Puspita Yazid <b>Skripsi 2012</b>	Implementasi <i>Cyber Public Relations Online</i> melalui pengelolaan <i>website</i> Pemerintah Propinsi Sumatera Barat	Kualitatif (studi kasus)	Hasil penelitian ditemukan bahwa Sejak dikelola oleh humas dari segi tampilan dan isi menjadi menarik. Namun masih belum dapat dikatakan mampu membantu kerja humas mewujudkan <i>good governance</i> dari segi pelayanan publik, karena <i>website</i> masih	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal media	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai pengelolaan <i>website</i> Pemerintah Propinsi Sumatera Barat sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Pengelolaan <i>website</i> sebagai Media Keterbukaan Informasi Publik (Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat)



			tergolong kedalam web 1.0. Isi dari <i>website</i> masih di dominasi oleh pemerintah. Humas pemerintah dan masyarakat mengetahui arti penting <i>website</i> apalagi pada jaman sekarang.		
Santy Nurina, Andy Fefta Wijaya, Suryadiz <b>Journal Vol. 17, No. 3 (2014)</b>	Efektivitas <i>Website</i> sebagai Media E-Government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah Daerah Studi pada <i>Website</i> Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang).	Kualitatif Deskriptif	Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik ( <i>e-service</i> ) seperti mendownload blangko, formulir, dll.	Penelitian Terdahulu memberikan sumbangsih yang positif terhadap <i>Website</i> yang baik dalam melakukan pelayanan melalui <i>Website</i> , pelayanan informasi pemerintahan.	Penelitian terdahulu melakukan penelitian dengan studi kualitatif deskriptif, jika penelitian terdahulu membahas tentang seberapa efektifkah <i>website</i> pemerintah dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan adalah mengenai penelitian pengelolaan <i>website</i> sebagai media informasi publik, studi kasus <i>website</i> humas kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa barat.
Sabrina Hartanto. <b>Skripsi</b>	Pengelolaan <i>Website</i> dalam menyampaikan Informasi kepada publik di instansi pemerintahan (studi komprasi pengelolaan <i>website</i> pemerintah	Metode Penelitian Kualitatif Komprasi Perbandingan	Hasil penelitian yang diperoleh adalah terdapat perbedaan maupun persamaan pada pengelolaan <i>website</i> pada kedua instansi pemerintahan tersebut. Kedua <i>website</i> pemerintah daerah tersebut	Penelitian terdahulu memberi sumbangsih positif dalam konsep pengelolaan <i>website</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian selanjutnya adalah dalam metode penelitian jika penelitian terdahulu studi komprerensi atau membandingkan <i>website</i> pemerintah yang stau dengan yang lainnya, sedangkan penelitian yang akan dilangsungkan meneliti mengenai pengelolaan <i>website</i> dalam

			<p>lebih bersifat informatif daripada komunikatif. Mekanisme pengelolaan pesan pada kedua pemda masih birokratif sehingga pesan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat direspon. Secara keseluruhan, penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan <i>website</i> pada Pemkab Sragen tidak lebih tertinggal dengan Pemkot Surakarta.</p>		1 lembaga instansi pemerintahan.
Inez Gabrina dan Ineu Suharyati	<p>Analisis strategi <i>cyber public relations</i> pt pertamina (persero) untuk sosialisasi Penyesuaian harga lpg 12 kg Studi kasus pada kompetisi blog Kompasiana oleh Pertamina</p>	Metode Penelitian Studi Kasus	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengetahui latar belakang dipilihnya <i>cyber public relations</i> sebagai salah satu strategi sosialisasi, proses perencanaan dan pelaksanaan strategi <i>cyber public relations</i> khususnya Kompetisi Blog Kompasiana,</p>	<p>Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah, bahwa telah memberikan banyak materi yang membantu untuk dilakukan penelitian, seperti materi pengelolaan isi iforasi dalam <i>website</i>.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah tujuan dari penelitian yang sudah dan akan dilaksanakan.</p>

			<p>serta mengetahui bagaimana respon publik terhadap kebijakan kenaikan harga LPG 12 kg setelah pelaksanaan Kompetisi Blog Kompasiana.</p> <p>Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi <i>online</i>, dan penelusuran dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi LPG 12 kg melalui strategi <i>Cyber PR</i> sudah cukup strategis dan memicu respon positif masyarakat, terbukti dari intensitas gejolak pada publik yang sudah jauh berkurang.</p> <p><b>Kata kunci:</b> <i>cyber public relations</i>, perencanaan komunikasi strategis, blog, media social</p>		
--	--	--	---	--	--

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

## **1.6. Langkah-langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Jl. Jendral Sudirman No.664 , Kota Bandung. Merupakan lembaga pemerintah yang menangani urusan keagamaan di Indonesia khususnya Provinsi Jawa Barat. Alasan peneliti memilih tempat ini karena Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat ini adalah salah satu lembaga pemerintahan yang menggunakan *website* sebagai media informasi publik, dan mematuhi pertauran UU bahwa setiap instansi harus memiliki *website* sebagai media komunikasi dengan publiknya, dengan pengunjung yang satu hari mencapai lebih dari 2.000 (Dua Ribu) pengunjung membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai cara pengelolaan *website*.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian**

Menurut Thomas Kuhn (dalam Bajari, 2015: 8) menyebutkan paradigma menunjukkan cara kerja penelitian dari mulai merumuskan masalah dan menjawabnya dengan teori yang ada secara operasional. Hal tersebut menggambarkan kerangka kerja secara konseptual dari peneliti dalam menjelaskan sebuah personalan. Penelitian kualitatif berakar dari paradigma konstruktivisme, konstruktivisme berpendapat bahwa semesta secara epistemologi merupakan hasil konstruksi *social*. Pengetahuan manusia adalah hasil dari konstruksi yang dibangun dari proses kognitif melalui interaksinya dengan dunia objek material. Von Grasselfeld dalam Elvinaro Ardianto menyatakan:

Konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan tidak lepas dari subjek yang sedang belajar mengerti. Konstruktivisme adalah salah satu filsafat pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan kita adalah konstruksi (bentukan) kita sendiri (Ardianto, 2007: 154).

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena pola pikir yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pola pikir induktif, pola pikir yang hanya memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci pada penelitian yang akan diteliti yang akhirnya ditemukan pemecahan persoalan dari permasalahan penelitian yang bersifat umum yang penelitiannya akan menghasilkan sebuah kesimpulan.

Pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih memahami mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Pengertian tersebut menunjukkan beberapa kata kunci dalam riset kualitatif yaitu proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia responden dan melakukannya dalam sebuah *setting* penelitian yang naturalis. Penelitian ini mempelajari bagaimana kondisi alamiah yang terjadi dan memahami fenomena dalam hal makna yang orang bawa kepada mereka, hal ini diperkuat menurut Wirartha, I.M dalam bukunya yang berjudul *Metodelogi penelitian Sosial Ekonomi* (2006:134) mengungkapkan metode kualitatif disebut metode naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*), digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan

data dan analisis. Sasaran dari penelitian kualitatif adalah mengeksplorasi hubungan sosial, dan mendeskripsikan fakta social yang berada dilapangan.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2008: 2) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sehingga untuk melakukan penelitian memiliki cara dan strategi tertentu. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Selanjutnya Ardianto (2010: 64) menjelaskan studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendetail, dan komperhensif.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, Menurut Yin (2003-2009) dalam bukunya Studi kasus desain dan metode menjelaskan bahwa Penelitian studi kasus bersifat kontemporer untuk menjawab pertanyaan bagaimana dan mengapa terhadap sesuatu yang diteliti. Tujuan dari studi kasus deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta. Suatu penelitian dapat disebut sebagai penelitian studi kasus apabila proses penelitiannya dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti. Secara lebih jelas lagi, Creswell (2014: 135) mengungkapkan bahwa:

penelitian studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi atau sumber informasi majemuk (misalnya, pengamatan, wawancara, bahan

audio visual, dokumen, dan berbagai laporan), dan melaporkan deskripsi kasus dan tema kasus

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang mengeksplorasi pengelolaan *website* yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan yang diungkapkan oleh *Creswell* bahwa dalam penelitian kualitatif menggunakan metode studi kasus melibatkan sumber informasi seperti melakukan pengamatan dan wawancara secara mendalam. Selanjutnya Stake (Creswell, 2014: 20) mengungkapkan studi kasus:

Strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. kasus- kasus, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan

Studi kasus, adalah suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi, sehingga dalam penelitian ini bisa mengidentifikasi proses berdasarkan objek penelitian yang akan diteliti.

Pada saat pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode studi kasus salah satunya adalah dengan melakukan teknik wawancara kepada informan berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

Pemerintah Republik Indonesia memiliki aturan bahwa humas diperintahkan untuk menggunakan internet dalam melakukan komunikasi, dan pekerjaan lainnya sesuai berdasarkan instruksi presiden No 3 Tahun 2003, mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*,



*Website* merupakan salah satu pengembangan *E-Government* yang bertujuan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menggunakan salah satu produk Internet yaitu *website* sebagai media informasi publik, dengan pengunjung *website* yang satu hari mencapai 2.000 maka dari itu masyarakat banyak yang mengetahui bahwa memperoleh Informasi yang berhubungan dengan Kementerian Agama yaitu dengan mengunjungi *website* terlebih dahulu. Salah satu faktor yang khas adalah dengan pengelolaan yang baik.

Robert K Yin (2009:21) dalam bukunya Studi Kasus menganjurkan kasus yang diangkat signifikan mengisyaratkan sebuah keunikan dan betul-betul khas. Selain itu studi kasus harus lengkap dengan ciri-ciri memiliki batas yang jelas, tersedia bukti yang relevan dan mempermasalahkan ketiadaan kondisi buatan mempertimbangkan alternatif perspektif (*anomaly*), menampilkan bukti yang memadai dan laporan harus ditulis dengan cara menarik dan menggugah. Keunikan kasus mencakup: (1). Ciri khas/hakekat kasus: (2) latar belakang historis; (3) konteks fisik: (4) konteks lain. maka dari itu penulis menganggap kasus yang khas ingin mengetahui Bagaimana Proses Pengelolaan *Website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

#### **1.6.4 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer, sumber rujukan pertama dan utama yaitu Staff Bagian Humas dan Informasi Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat.
- 2) Sumber data sekunder, data sekunder dalam penelitian ini berupa litelatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

#### **1.6.5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian**

Penentuan informan, peneliti menggunakan teknik *Snowball atau bola salju*. Informan yang dipilih merupakan hasil rekomendasi dari informan sebelumnya. Ini umumnya digunakan bila peneliti tidak mengetahui dengan pasti orang-orang yang layak untuk menjadi sumber. Salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan meminta rekomendasi dari seseorang. Dari seorang informan, jumlah sumber data dapat berlipat ganda jumlahnya. Seperti bola salju yang menggelinding. Narasumber yang dijadikan objek penelitian merupakan orang yang berkaitan langsung dan memiliki pengetahuan di bidangnya, yaitu Staf Pranata Humas dan Informasi dan Teknik Informatika di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat. Peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan merupakan individu-individu yang berhubungan langsung dalam kegiatan kehumasan.

- a) Informan adalah bagian Humas dan Informasi sebagai Pranata Humas di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat yang memiliki

masa jabatan lebih dari 2 tahun, dipastikan sudah mengetahui tugas dan fungsi Humas.

- b) Informan adalah Staff Karyawan Bagian Humas dan Informasi yang paham atau ikut terlibat dalam kegiatan *Public Relations online* yang sesuai dengan penelitian yang dikaji yaitu mengenai pengelolaan.
- c) Informan adalah Kepala bagian Informasi Teknologi (TIK) yang paham terhadap pengaplikasian web yang sudah berpengalaman beberapa tahun, minimal 2 tahun.
- d) Informan adalah Staff bagian Teknologi Informasi (TIK) yang paham terhadap pengaplikasian web yang sudah berpengalaman beberapa tahun, minimal 2 tahun.

#### **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk menghimpun data dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

##### **1) Wawancara Mendalam**

Wawancara merupakan bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan biasanya oleh dua orang secara tatap muka dan langsung mendapat informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a) Menetapkan kepada siapa wawancara dilakukan

- b) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c) Mengawali alur wawancara
- d) Melangsungkan wawancara
- e) Mengkomunikasikan, ikhtisar wawancara dan mengakhirinya.
- f) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang diperoleh.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas dan mendalam adalah pertanyaan yang diajukan tidak hanya berpusat pada pokok permasalahan. Alasan yang mendasari penggunaan teknik wawancara mendalam adalah untuk mengetahui secara lebih dalam sehingga informasi bisa didapat lebih banyak.

## 2) Observasi

Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dalam penelitian, berupa sebuah aktivitas yang dilakukan terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan memahami dan merasakan pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya. Pengamatan langsung di lapangan akan diterapkan oleh peneliti dalam rangka untuk mendapatkan data dan fakta yang berkembang di lapangan. Peneliti akan mengamati kegiatan Humas dan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Teknik observasi partisipatori pasif digunakan peneliti, selain mengingat

bahwa dalam kegiatan *Public Relations Online* di Humas dan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. membutuhkan informasi-informasi yang jelas sesuai dengan tahapan regulasi yang ada dan biasanya di buat oleh pihak internal yaitu Humas dan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, peneliti juga ingin mendapatkan data observasi yang alami dan sesungguhnya (*real*) sesuai objek penelitian yaitu Staf Karyawan Humas dan Informasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Peneliti menganalisis data berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada seorang PR yang digambarkan dalam kata-kata atau kalimat. Hasil wawancara dengan seorang PR tidak akan ditambah atau dikurangi, akan tetapi dalam penjabarannya peneliti akan menggambarkan serta menafsirkannya berdasarkan logika ilmiah.

#### **1.6. Teknik Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban informan, bila jawaban belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan wawancara kemabali sampai data yang diperoleh dianggap cukup dan akurat. Setelah data penelitian terkumpul, peneliti akan menganalisis data dengan teknik analisis data menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2008: 91) dengan tahapan sebagai berikut

##### **1) Reduksi Data**

Setelah data-data penelitian terkumpul, Data yang diperoleh lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

## 2) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.